



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2018/2019

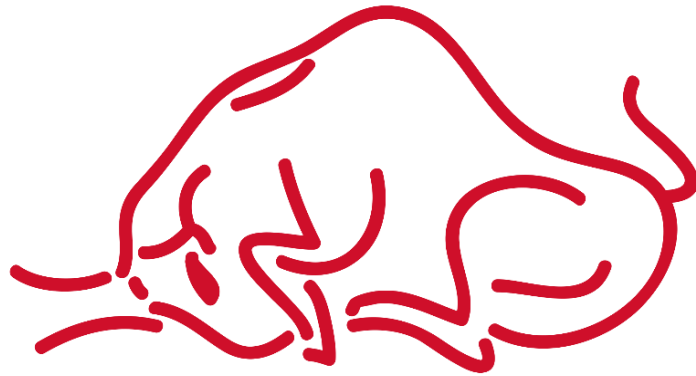
EVELINE MANOLACHI

TURISMO INCLUSIVO.MODELO OMT

INCLUSIVE TOURISM.OMT MODEL

DIRECTORA

MARIA CRISTINA TORRE BALSEIRO



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2018/2019

Fecha de entrega: 18/09/2019

AUTORA: EVELINE MANOLACHI

TÍTULO: TURISMO INCLUSIVO. MODELO OMT

DIRECTOR: MARÍA CRISTINA TORRE BALSEIRO

TRIBUNAL:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

En Santander a

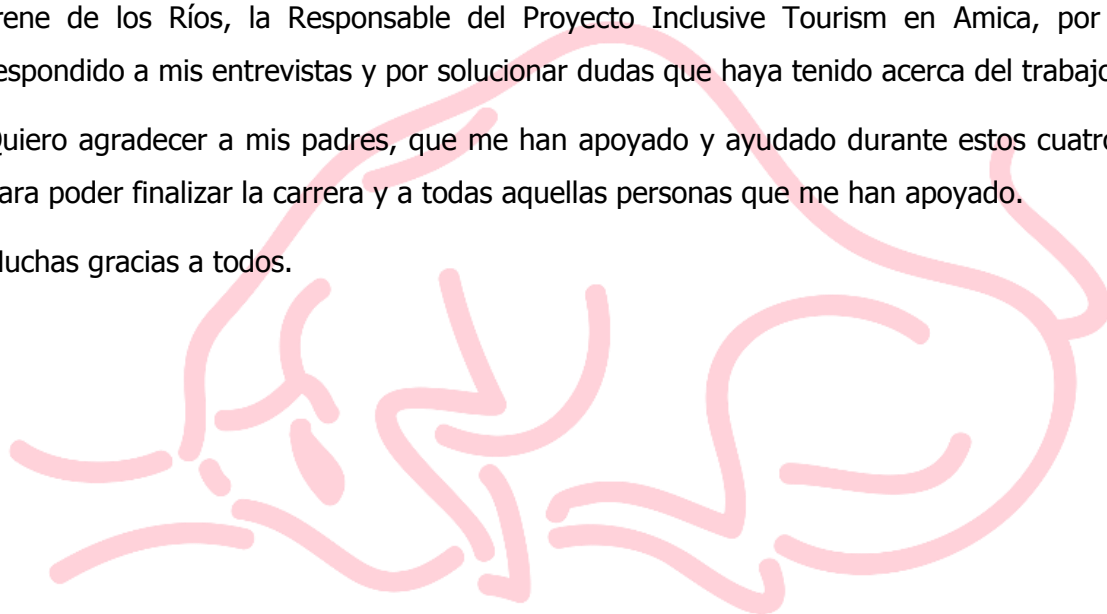
AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer a varias personas, que durante la realización de mi Trabajo de Fin de Grado me han ayudado y me han apoyado:

En primer lugar agradecer a mi directora de proyecto, Cristina Torre Balseiro, por la paciencia, por el apoyo y por toda la información y los consejos que me aportó. Quiero agradecer a Jesús Tortosa de Valle, el Director de la Cámara de Comercio de Cantabria; a Irene de los Ríos, la Responsable del Proyecto Inclusive Tourism en Amica, por haber respondido a mis entrevistas y por solucionar dudas que haya tenido acerca del trabajo.

Quiero agradecer a mis padres, que me han apoyado y ayudado durante estos cuatro años para poder finalizar la carrera y a todas aquellas personas que me han apoyado.

Muchas gracias a todos.



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

RESUMEN

Hoy en día el turismo es un sector que logra mover cada año más y más turistas en todo el mundo. Según los datos de la Organización Mundial de Turismo, el año 2018 registro más de 1.400 millones de viajeros, un 6% más que el año anterior. Es un bien social, que debe de estar al alcance de todos los ciudadanos, sin tener en cuenta barreras físicas, ni cognitivas, ni sociales. El propósito de este Trabajo Fin de Grado es estudiar qué es el Turismo Inclusivo, cómo se define y cuál es la importancia que este tiene, tanto para las empresas públicas y privadas, como para aquellos que hacen uso de él.

Con la ayuda de un DAFO, se van a analizar sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, que puedan estar relacionadas con este tipo de turismo. A partir de ahí se profundizará más en el tema, para saber cuáles son los beneficios y los objetivos a largo plazo.

Palabras clave: Turismo Inclusivo, accesibilidad, destinos turísticos, beneficios, Organización Mundial de Turismo (OMT)

ABSTRACT

Nowadays tourism is a sector that manages to move more and more tourists every year around the world. According to UNWTO in 2018, tourism managed to move 1.4 billion travelers, 6% more than the previous year. It is a social good, which must be available to all citizens, regardless of physical, cognitive or social barriers. The purpose of this Final Degree Project is to study what Inclusive Tourism is, how it is defined and what important it is for public and private companies and for those who make use of it.

With the help of a SWOT, all weaknesses, threats, strengths and opportunities, which may be related to this type of tourism, will be analyzed. From there it will go deeper into the topic, to know what are the benefits and long-term objectives.

Keywords: Inclusive Tourism, accessibility, touristic destinations, benefits, UNWTO

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	4
1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. FINALIDAD.....	7
1.2. OBJETIVOS	8
1.3. MARCO TEÓRICO	8
1.4. ANTECEDENTES	10
1.5. ESTADO ACTUAL	11
2. METODOLOGÍA	12
3. DAFO.....	12
4. LA OMT Y EL TURISMO INCLUSIVO	14
4.1. LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	15
5. EL TURISMO INCLUSIVO	18
6. EL TURISMO INCLUSIVO Y LA COMUNIDAD DE CANTABRIA.....	21
7. EL TURISMO INCLUSIVO Y LA CIUDAD DE SANTANDER.....	24
8. BENEFICIOS.....	28
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
9.1. Conclusiones	33
9.2. RECOMENDACIONES.....	35
10. ÍNDICE DE IMÁGENES, GRÁFICOS Y TABLAS	36
11. ANEXOS NUMERDOS	37
11.1. Anexo I. Entrevista a Jesús Tortosa de Valle	37
11.2. Anexo II. Entrevista a Irene de los Ríos.....	38
12. REFERENCIAS	39
12.1. BIBLIOGRAFÍA	39
12.2. ENTREVISTAS	39

12.3.	WEBGRAFÍA.....	39
-------	----------------	----



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. FINALIDAD

La decisión de llevar a cabo este Trabajo de Final de Grado (TFG) es para averiguar cuál es la importancia que tiene el turismo inclusivo y los beneficios que puede aportar a un destino turístico. El turismo ha cambiado mucho y también las personas que viajan. Cada vez, son más los usuarios que se mueven en un entorno distinto al suyo durante unos días. Todos los destinos se tienen que adaptar a ello y crear o cambiar sus instalaciones para que estas personas se sientan lo más cómodas posible. Además de ser un factor que genera riqueza, también es un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación, la relación y el respeto entre los ciudadanos de diferentes países.

"El turismo es un sector sólido, que contribuye a estabilizar la balanza de pagos de los países y crea oportunidades económicas en áreas donde otras industrias no llegan, fortaleciendo y diversificando el tejido empresarial. La capacidad del turismo de generar crecimiento económico está sobradamente demostrada. Una industria en expansión en las economías emergentes y con un impacto poderoso sobre las economías locales como dinamizador económico y como generador de empleo."(OMT)¹

A nivel internacional, entre los más de mil millones de turistas internacionales (OMT) un porcentaje elevado lo componen familias con niños pequeños y/o personas mayores, así como personas con discapacidad u otras necesidades especiales. Para que estos millones de personas puedan participar del turismo en igualdad de condiciones, es crucial que los destinos desarrollen medidas de accesibilidad universal. Visto de esta forma, la accesibilidad de los entornos y servicios contribuye a mejorar la calidad del producto turístico e incrementa la competitividad general de los destinos.

Para mejorar y ayudar a los gobiernos, a las empresas turísticas, comunidades y también turistas, se creó El Código Ético Mundial para el Turismo². Su objetivo es maximizar los beneficios del sector, intentar mejorar el medio ambiente a través del turismo, cuidar y restaurar el patrimonio cultural e integrar las sociedades menos favorecidas. Este código está compuesto por diez artículos que engloban componentes económicos, sociales, culturales y ambientales.

¹ OMT- Organización Mundial del Turismo es un organismo internacional creado en 1974 que tiene como propósito promover el turismo.

² Código Mundial para el Turismo- Aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo

Estos son:

- *"Artículo 1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades*
- *Artículo 2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo*
- *Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible*
- *Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad*
- *Artículo 5: El turismo, actividad beneficosa para los países y las comunidades de destino*
- *Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico*
- *Artículo 7: Derecho al turismo*
- *Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico*
- *Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico*
- *Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo"*

1.2. OBJETIVOS

Los principales objetivos del trabajo a la hora de realizarle son:

- Analizar cuál es el significado del turismo inclusivo y que se engloba
- Analizar cuáles son los beneficios que el turismo inclusivo puede traer a un destino turístico
- Identificar aquellos destinos que han hecho mejoras acerca de su accesibilidad

1.3. MARCO TEÓRICO

"El Turismo Inclusivo o Turismo para Todos es aquel que planea, diseña y desarrolla actividades que permiten la participación de todas las personas en igualdad de oportunidades, independientemente de sus condiciones físicas, sociales y culturales. De este modo, la accesibilidad debe cumplirse en el transporte (terrestre, aéreo y naval), los aparcamientos, los recursos turísticos (museos, parques naturales, edificios de interés), las

agencias de viajes, las oficinas de turismo, las páginas web, los alojamientos, los restaurantes y los comercios.”(COCEMFE)³.

En 24 de octubre de 2018, en el día que se celebró el Día de las Naciones Unidas de 2018, Organización Mundial del Turismo (OMT), presento un informe donde están promoviendo el turismo inclusivo. En ese informe se habla de poder integrar los grupos desfavorecidos, generar una actividad beneficiosa y poder tratar de reducir la pobreza y la desigualdad.

Todos los destinos pueden ser inclusivos. Esto significa que los destinos pueden ofrecer oportunidades a los colectivos más desfavorecidos, en participar y beneficiarse de la actividad turística. Para lograr ésto, primero hay que crear conciencia en la ciudadanía y en la empresas que ofrecen servicios turísticos y darles a conocer lo que es un destino inclusivo y por el último los colectivos desfavorecidos, intentar mejorar sus percepciones de la actividad turística y los oportunidades que pueden surgir tanto económico como forma de disfrute en su tiempo de ocio.

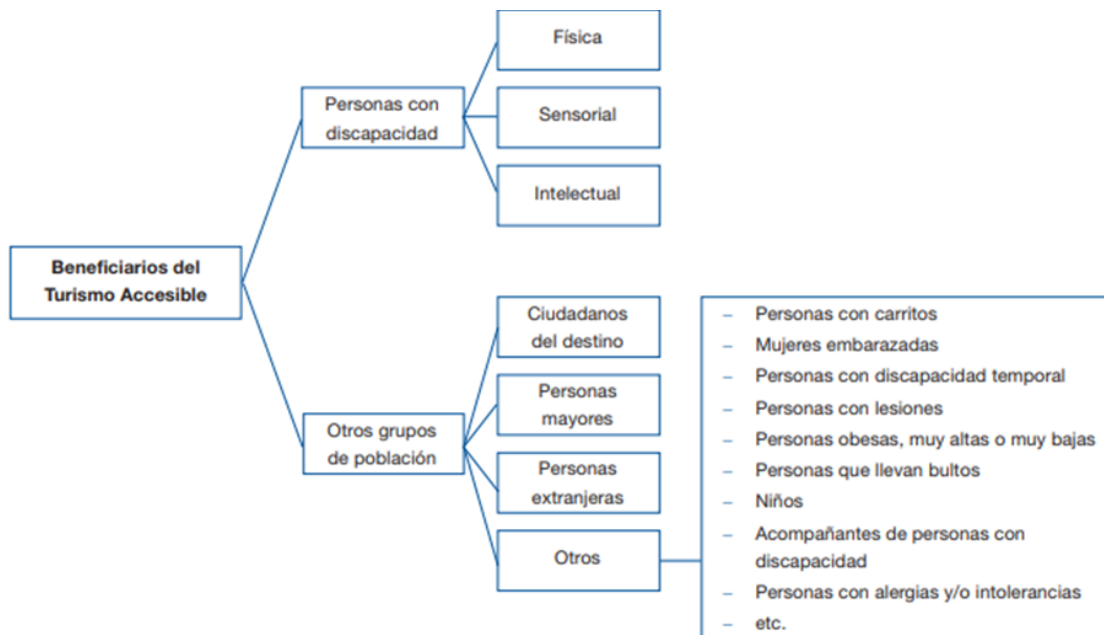
El director general de Globaldit⁴, Tono Franco, dice *“ El turismo inclusivo no puede ser una apuesta aislada, sino que debe enmarcarse progresivamente en el ámbito de una estrategia global que alcance tanto a los destinos más evolucionados como a los emergentes. Se necesitan más políticas públicas que estructuren la convergencia en clave social de intereses, objetivos, programas y recursos a todos los niveles y competencias de gobierno, con el consenso de los agentes políticos, económicos y sociales.”*

El turismo inclusivo abarca un gran abanico de clientes que demandan este tipo de servicio:

- turistas con deficiencias en sus capacidades físicas
- turistas con disminución o pérdida de sus capacidades sensoriales auditivas o visuales
- turistas con una capacidad intelectual inferior a la considerada normal
- turistas con plurideficiencias
- turistas de edad avanzada
- turistas en situaciones temporales que reducen sus capacidades

³ COCEMFE- La Federación Cántabra de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, es una entidad no lucrativa, trabaja por la mejora de las condiciones de vida de las personas desde la autonomía, impulsando la visibilidad de sus capacidades y valores.

⁴ Globaldit- es una firma de consultoría especializada en el ámbito turístico con 25 años de experiencia en asesoramiento a instituciones públicas y privadas.

Gráfico 1: Beneficiarios de la accesibilidad en el turismo

Fuente: <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>

1.4. ANTECEDENTES

El turismo, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución Industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares.

Durante la Primera Guerra Mundial, el turismo cesa su actividad pero después de este movimiento bélico los países europeos comenzaron a regular las vacaciones remuneradas. Alemania, fue uno de los primeros países en apoyar al turismo social, primero con la clase trabajadora del Servicio Social de Ferrocarriles y, posteriormente, en la Alemania Nazi.

En el año 1963, en Suiza, se celebró el Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas. Este congreso sirvió para tomar conciencia sobre la existencia del concepto "ACCESIBILIDAD", el cual iba a adquirir peso específico como objetivo prioritario hacia la plena integración de este sector de población. A partir de ese momento, han sido muchas las organizaciones nacionales e internacionales que han manifestado, a través de sus declaraciones, informes, comunicaciones, congresos, etc, intentar mejorar las condiciones de vida de un nutrido grupo de población, como es el de las personas con discapacidad. Después del congreso, se promulgó la declaración Universal de los Derechos Humanos, por

la Naciones Unidas en 1975. El concepto de Turismo Accesible adquiere una importancia relevante en 1989, cuando un grupo de expertos británicos en turismo y discapacidad publican el informe titulado "Turismo para Todos". (UNWTO)

En el ámbito español, el artículo 49 de la Constitución Española que obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, y a remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

1.5. ESTADO ACTUAL

Los turistas que pasaron por España, gastaron un 3,3% más que en el año 2017, lo que significa que el gasto alcanzó los 89.856 millones de euros. De los países emisores que más han gastado en sus viajes, fue el Reino Unido con 17.976 millones de euros, seguido por Alemania, con 12.002 millones y Francia con 7.385 millones. (EGATUR, INE⁵)

Si analizamos los datos del año pasado, según los datos que nos proporciona INE (2018), España ha cerrado el 2018 con un nuevo récord de 82,6 millones de turistas internacionales; esto supone un incremento del 1,1 % respecto al año anterior. Los principales países de residencia de los turistas fueron Reino Unido, Alemania y Francia. La llegada de turistas residentes en Reino Unido descendió un 1,6%, y la de turistas alemanes un 4,1%. Por el contrario, el número de turistas procedentes de Francia aumentó un 0,7%. Por el otro lado, el número de excursionistas accedieron a 41,2 millones de excursionistas, un 3,6% más que en 2017. (FRONTUR, INE)

El turismo inclusivo supone un crecimiento de personas y por consiguiente, del mercado. Se calcula que el número de personas que actualmente no viajan por falta de accesibilidad, está en torno a los 2,5 millones en España y 36 millones en Europa.

Más allá de su peso como sector específico, tiene un efecto multiplicador importante y fuertes implicaciones sobre otros sectores estratégicos del país: construcción, medio ambiente y sanidad, entre otros.

El tema cobra aún más importancia teniendo en cuenta el potencial del mercado del turismo accesible que roza los 6 millones de personas con movilidad reducida (PMR), pero más de la

⁵ INE- El Instituto Nacional de Estadística (INE) es un organismo autónomo de España, y entre los trabajos que realiza, destacan las estadísticas sobre la demografía, economía, y sociedad españolas

mitad no sale de vacaciones (56%) por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del viaje, según un estudio de la Fundación Adecco. Si se adaptaran todos los entornos y servicios de los traslados y destinos podrían recuperarse más de 3,34 M de turistas.

2. METODOLOGÍA

En este trabajo, en el cual se presentan cual es la significación del turismo inclusivo y cuáles son los beneficios que trae en un destino turístico y como ayuda en la mejora de este, se han utilizado varios métodos.

Se han realizado entrevistas, tanto personales como a través del correo electrónico al Sr. Jesús Tortosa de Valle, el Director de la Cámara de Comercio de Cantabria y a la Sra. Irene de los Ríos, la Responsable del Proyecto Inclusive Tourism en Amica.

También se han utilizado diferentes páginas web como portales de turismo, páginas oficiales de la OMT, OMS, INE.

3. DAFO

‘Se trata de una herramienta que analiza el entorno de una actividad .Permite trabajar con toda la información relativa de tal manera que: la perspectiva interna abarca las fortalezas y debilidades, mientras que la perspectiva externa se basa en las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas’. (Milla, A. y Martínez, D., 2012:110).

A través del análisis DAFO, se busca reflejar la situación actual del turismo inclusivo. Por un lado se va a mostrar los puntos débiles y los puntos fuertes y por el otro lado las oportunidades y las amenazas que pueden afectar el turismo.

A continuación se presentan a modo de esquema, las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

a. Debilidades

- Tiene una promoción escasa
- No hay muchas oficinas de turismo especializadas en el Turismo Inclusivo
- Poca formación en materia de accesibilidad de los profesionales del Sector Turístico
- Las empresas del sector turístico no invierten dinero en hacer las instalaciones más accesibles
- Muchas oficinas de turismo no disponen de información acerca sus destinos
- Si disponen de informaciones, es generalmente en una sola idioma, no están actualizados

b. Amenazas

- La amenaza de otros tipos de turismo
- Algunos destinos turísticos no tienen definida una oferta con equipamientos, recursos y servicios turísticos accesibles
- Pérdida de unos clientes potenciales por falta de equipamientos accesibles
- La promoción se hace más en el ámbito local y nacional, poco en el internacional
- No es un tipo de turismo barato, los que necesitan servicio accesible, deben pagar más

c. Fortalezas

- Ayuda en la reducción de la estacionalidad en aquellos lugares donde mayor parte del turismo se concentra solo en verano
- Si un destino es accesible conseguirá un posicionamiento diferenciado por calidad
- Si el cliente se va con buen recuerdo ,se fideliza el cliente
- Igualdad en el trabajo, tanto para mujeres , jóvenes y hombres

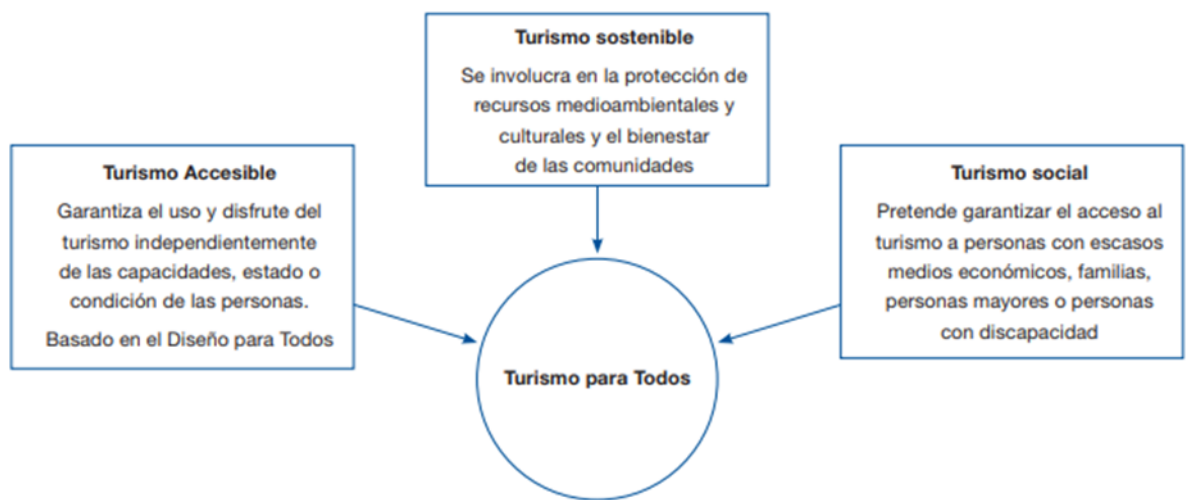
d. Oportunidades

- Puede generar mucho beneficio económico
- Puede ayudar a la creación de puestos de trabajo
- Se puede aprovechar la nueva tecnología para abrir el camino hacia el turismo a más tipos de personas
- El sector turístico con cuenta con un potencial de clientes con recursos y tiempo

4. LA OMT Y EL TURISMO INCLUSIVO

La OMT quiere promover el turismo como motor del crecimiento económico, el desarrollo inclusivo y la sostenibilidad del medioambiente. La definición de OMT atribuye a un destino turístico inclusivo es: *“un destino que ofrece una experiencia turística basada en atributos propios y diferenciados, transforma la industria aumentando su capacidad competitiva, crea trabajo decente y promueve la igualdad de oportunidades de todas las personas – especialmente de los colectivos más vulnerables – para incorporarse y beneficiarse de la actividad turística; todo ello bajo los principios del desarrollo sostenible.”* (OMT)

Grafico2: Esquema de configuración del Turismo para Todos



Fuente: <https://www.tur4all.com/documents/2.pdf>

El Turismo para Todos habla de la totalidad de la población, no solo en términos de accesibilidad, reflejando también el turismo social, que estudia la inclusión de grupos de población con características económicas y sociales diferentes, como factores de integración del turismo.

El turismo sostenible, se utiliza para proteger los recursos naturales y culturales. De esta manera pueden integrar la sociedad receptora, en el mantenimiento y cuidado del destino, haciéndoles comprender el valor de su patrimonio.

El turismo tiene la capacidad de ayudar a cerrar las brechas que existen en la sociedad global y contribuye a minimizar las brechas sociales en todo el mundo. La lucha contra las desigualdades y exclusión de todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas. *"En los últimos 30 años se ha*

reducido a la mitad el número de personas que viven en pobreza extrema, hasta menos de 800 millones. Sin embargo, la desigualdad continúa aumentando en todo el mundo.”(OMT)

Como el turismo es una parte importante y fundamental de la economía global debe contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

¿Pero que son estos objetivos y que se desea lograr a través de ellos?

4.1. LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Imagen 1: Los objetivos de desarrollo sostenible



Fuente: https://i1.wp.com/www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/01/S_SDG_Icons-01-03.jpg?w=1200

Para dar una oportunidad a todos los países, en el año 2015 ONU, junto con los 192 estados miembros, han firmado un conjunto de 17 objetivos globales y 169 metas aprobados por como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades, con el fin de cumplirse en 15 años. El PNUD⁶ presta apoyo a los 170 países y territorios para que integren los ODS⁷ en sus planes y políticas nacionales de desarrollo, además se requiere la colaboración de los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y los ciudadanos por igual.

⁶ PNUD- El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo pertenece al sistema de Naciones Unidas, y su función es contribuir a la mejora de la calidad de vida de las naciones.

⁷ ODS- Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los objetivos que se esperan cumplir hasta el 2030 son los siguientes (Naciones Unidas)

1. *"Poner fin a la pobreza: poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo"*
2. *Hambre cero: promover prácticas agrícolas sostenibles a través del apoyo a los pequeños agricultores y el acceso igualitario a la tierra, la tecnología y los mercados.*
3. *Salud y bienestar: garantizar una vida sana y promover el bienestar*
4. *Educación de calidad: busca asegurar la educación primaria y secundaria gratuita, además de lograr el acceso universal a educación superior de calidad.*
5. *Igualdad de Género: lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a las mujeres y las niñas*
6. *Agua limpia y saneamiento: garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible*
7. *Energía asequible y no contaminable: garantizar el acceso a una energía asequible, segura y sostenible*
8. *Trabajo decente y crecimiento económico: promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, productivo y decente para todos*
9. *Industria, innovación e infraestructura: promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación*
10. *Reducción de las desigualdades: reducir la desigualdad en y entre los países*
11. *Ciudades y comunidades sostenibles: lograr que las ciudades sean inclusivas, seguras y sostenibles*
12. *Producción y consumo responsable: garantizar modalidades de consumo y producción sostenible*
13. *Acción por el clima: adoptar medidas para combatir el cambio climático*
14. *Visa submarina: conservar y utilizar los océanos, los mares y los recursos marinos de forma sostenible*
15. *Vida de ecosistemas terrestres: detener la pérdida de biodiversidad, detener e invertir la degradación de las tierras*
16. *Paz, justicia e instituciones sólidas: promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas*
17. *Alianzas para lograr los objetivos: revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible"*

En mi opinión, de los 17 objetivos que he presentado más arriba, hay 4 objetivos que tienen una relación estrecha con el turismo. Estos son:

- **ODS 1: Poner fin a la pobreza**

"Unos 783 millones de personas viven por debajo del umbral de pobreza internacional, con 1,90 dólares diarios." (ODS, 1). Para lograr este Objetivo de acabar con la pobreza, el crecimiento económico debe ser inclusivo y para esto, el turismo puede ser una oportunidad para la creación de empleos sostenibles y promover la igualdad.

- **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

"Hay una tasa de desempleo mundial de 5.7%" (ODS, 8) y para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes.

- **ODS 10: Reducción de las desigualdades**

"El ingreso per cápita de 60 de los 94 países de los que se tienen datos ha aumentado más rápidamente que el promedio nacional." (ODS, 10). Para poder reducir la desigualdad, se tienen que aplicar políticas universales y que presten atención a las necesidades de las poblaciones desfavorecidas y marginadas.

- **ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles**

"La mitad de la humanidad, 3500 millones de personas, vive hoy en día en las ciudades y se prevé que esta cifra aumentará a 5000 millones para el año 2030." (ODS, 11). Las ciudades son llenas de comercios, cultura, ciencia, turismo y mucho más, pero como la población de las ciudades va a aumentar, se va a necesitar una mejor gestión urbana para que los espacios sean más inclusivos, seguros y sostenibles.

ALTAMIRA

5. EL TURISMO INCLUSIVO

El turismo inclusivo engloba los sectores empobrecidos o marginados que pueden tener acceso al turismo tanto como consumidores y como productores. Si nos fijamos en otros destinos turísticos, como puede ser Ecuador, Ámsterdam, Londres o Chipre han logrado integrar personas desempleadas en situaciones difíciles, parados de larga duración, jóvenes sin estudios, personas con antecedentes penales o refugiados, dándoles formación y oportunidades para trabajar.

Por ejemplo, en Ámsterdam y Londres la empresa Good Hospitality Group, han puesto en marcha hoteles con el fin de dar oportunidades de inserción laboral a las personas en situación vulnerable. Los hoteles dan trabajo y sirven como escuela de formación. En Ecuador, la empresa pública de Ferrocarriles y su Tren Crucero, utiliza las diferentes paradas, donde los viajeros pueden comprar comida o artesanía de grupos comunitarios o particulares, ayudando a la reducción de la pobreza e inclusión.

A partir de un estudio realizado por Regina Scheyvens, la profesora de estudios sobre desarrollo en la Universidad de Massey, Nueva Zelanda, y Robin Biddulph, profesor de geografía humana en la Universidad de Gotemburgo, Suecia, han propuesto unos aspectos, que pueden ayudaran a la inclusión social en un destinos.

A través de las propuestas que han desarrollado intentan potenciar el acceso de personas marginadas como productoras de turismo y también como consumidores, de esta manera se promueve el turismo interno y se genera actividad económica. También que pueden tener la oportunidad de participar en las decisiones turísticas y de intentar promover la comprensión y el respeto mutuo entre la población anfitriona y los turistas.

Otro ejemplo de empresa que tiene un compromiso con la sostenibilidad y la accesibilidad es, Diving Planet, una organización de buceo situada en Cartagena, Colombia. Esta empresa tiene una programa social para personas con discapacidad, producto del conflicto armado en Colombia, la mayoría militares pero también un sinnúmero de civiles adultos, niños y niñas campesinos habitantes de zonas de guerra. La empresa ofrece dos tipos de servicios:

- Turismo inclusivo, donde ofrecen a personas con las más diversas discapacidades la opción de viajar a un mundo maravilloso, a través del buceo
- Programas experienciales, donde ofrecen gratuitamente esta experiencia como parte de la rehabilitación de personas con discapacidad

Según el director de la empresa, Andrés Obregón, *"todas las personas tienen derecho a divertirse, a la recreación, la diversión y el entretenimiento en sus vacaciones. No es suficiente llegar a un hotel con acceso inclusivo para los baños... es necesario que la persona pueda salir de ese hotel y divertirse tal como lo haría cualquiera."*

Imagen 2: Buceo accesible



Fuente: <https://www.divingplanet.org/images/buceo-para-discapacitados-disabled-diving.jpg>

En un ranking realizado por la Ranking de la Comisión Europea y el Foro Europeo de la Discapacidad, han recogido las ciudades que con mejor accesibilidad de Europa. Estas son:

- Breda (Países Bajos): es una ciudad que apuesta para la continua mejora de las instalaciones urbanas para hacer más fácil la vida para personas con discapacidades.
- Évreux (Francia): el jurado de los Access City Awards 2019 destacó el haber acometido mejoras de accesibilidad en las "discapacidades tanto visibles como invisibles".
- Gdynia (Polonia): esta ciudad ha destacado en las mejoras urbanas especialmente orientadas a personas con discapacidad intelectual.
- Kaposvár (Hungría): otra ciudad que apuesta por la accesibilidad a través de continuas mejoras en las instalaciones urbanas.
- Vigo (España): la ciudad de Vigo, según la Comisión Europea, dispone de una innovadora arquitectura en una topografía desafiante.

En España, el Real Patronato sobre Discapacidad, la Fundación ACS y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Aecid), también han premiado a las ciudades y municipios más accesibles:

- Ávila: cuenta con un centro de visitantes que ofrece información sobre las rutas más accesibles y también tienen una maqueta del monumento con información en braille. (Premio en 2011)
- Barcelona: trabaja el segundo plan de accesibilidad universal, 2018-2026, para garantizar la accesibilidad universal de todas las personas a la ciudad. (Premio en 2011)
- Tarrasa: el municipio catalán destaca por su apuesta por facilitar la accesibilidad de su centro histórico, eliminando barreras que impedían el acceso a personas en silla de ruedas mediante la instalación de puentes, ascensores y rampas. (Premio en 2012)
- Santander: enfocados a la calidad y sostenibilidad, entre los que se encuentra la eliminación de barreras en las calles y la implantación de un sistema de señalética destinado a personas con discapacidad visual. (Premio en 2012)
- Pamplona: por las facilidades que ofrece la ciudad tanto en su entorno urbano como en términos de accesibilidad a los edificios. (Premio en 2013)
- Bilbao: esta ciudad destaca porque apuesta por la información y la comunicación accesible para todas las personas, así como por incluir las nuevas tecnologías para incorporar esas facilidades. (Premio en 2013)
- Burgos: gracias a su plan de accesibilidad, cuenta con medidas destinadas a la mejora del entorno urbano, de la movilidad y de la comunicación, al alcance de todos. (Premio en 2014)
- Logroño: es una ciudad que busca mejorar la calidad y la igualdad de oportunidades de las personas gracias a la accesibilidad de sus ciudades. (Premio en 2014)
- Málaga: busca convertir el entorno urbano en una zona accesible tanto para personas con discapacidades como para familias, y apuesta por itinerarios turísticos y áreas de descanso adaptadas a todos. (Premio en 2014)
- Sabiñánigo (Huesca): cuenta con un Plan de Movilidad Urbana Sostenible que busca eliminar las barreras arquitectónicas en los edificios públicos y las calles en general. (Premio en 2016)
- Lugo: las nuevas tecnologías a través de Smart Cities para fomentar la accesibilidad de sus calles y monumentos. (Premio en 2017)

6. EL TURISMO INCLUSIVO Y LA COMUNIDAD DE CANTABRIA

En la comunidad de Cantabria, la accesibilidad está regulada por la LEY 3/1996. De 24 de Septiembre, sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la comunicación.

Lo que esta ley tiene como objetivo *"garantizar la accesibilidad y la utilización de los bienes y servicios a todas aquellas personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación física, psíquica o sensorial, así como crear las ayudas técnicas adecuadas para mejorar la calidad de vida de dichas personas y promover su utilización, estableciendo la normativa dirigida a suprimir y evitar cualquier tipo de barrera u obstáculos físico o sensorial y las medidas de fomento, control y evaluación para el cumplimiento de las mismas."* (LEY 3/1996).

Según Irene de los Ríos, la responsable del Proyecto Inclusive Tourism, *"Cantabria es una comunidad que cuenta con una población bastante sensibilizada a nivel social y parte de este hecho es que dentro de nuestro territorio existen diferentes organismos público y privados (entidades del ámbito de la discapacidad) muy proactivas."*

El Proyecto Inclusive Tourism, se creó en conjunto por varias entidades de diferentes países como: Cámara de Comercio de Valencia y Amica (España), PERFIL y CERCIGUI (Portugal), Cámara de Comercio de Valencia y CUDV DRAGA (Eslovenia). Este proyecto desarrollo un programa, donde se impulsan las oportunidades de empleo de las personas con discapacidad en el sector turístico.

Cantabria dispone de recursos y alojamientos turísticos que disponen de instalaciones adaptadas para personas con discapacidad. Aquí podemos dar ejemplos de muchos sitios, como hoteles, casas rurales, museos, playas, restaurantes, transporte, incluso naturaleza, como puede ser:

- El Parque Natural de Cabárceno, un parque accesible donde las personas en sillas de ruedas y con movilidad reducida, pueden visitar zoo. Hay aparcamiento, restaurantes y cafeterías accesibles, incluso el Restaurante Los Osos de Cabárceno cuenta con una carta en formato Braille.

- La Cueva de Soplao, es la primera cueva subterránea accesible de Europa con el Certificado de Accesibilidad Universal tras lograr el Certificado de Accesibilidad Universal emitido por AENOR, que garantiza a personas discapacidades físicas como sensoriales y auditivas poder visitar la cavidad "sin limitaciones".

Imagen 3: Cueva de Soplao



Fuente: http://www.equalitasvitae.com/locales_img-b/img_3122.jpg

- Sendero Accesible Monumento Natural Secuoyas, un sendero que dispone de pasarelas de madera, lo que hace un fácil recorrido para cualquier persona.

Imagen 4: Pasarelas Monumento Natural Secuoyas

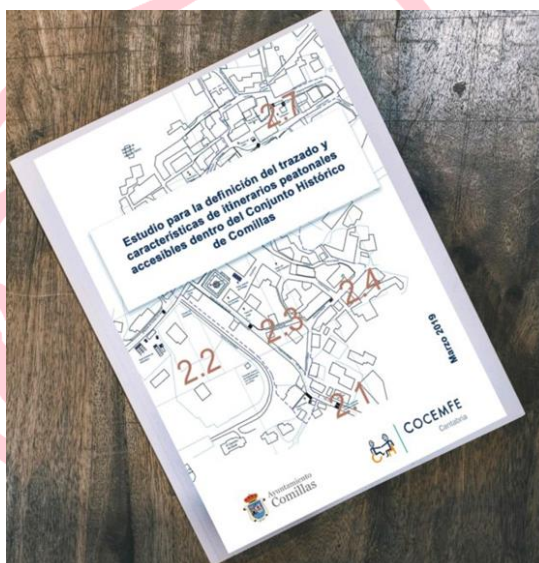


Fuente: http://www.equalitasvitae.com/locales_img-b/img_6928.jpg

En la comunidad hay muchas asociaciones como Amica⁸, Ampros⁹, CERMI¹⁰, COCEMFE, que forman y ayudan a las personas con discapacidad. Los municipios de Cantabria empiezan a adaptarse poco a poco y mejorar la accesibilidad.

Un buen ejemplo es el caso de la Villa de Comillas, situada en la comunidad de Cantabria. La asociación cántabra COCEMFE, ha hecho un estudio, analizando las barreras que en la actualidad limitan la accesibilidad y la seguridad, además han propuesto un itinerario que sea accesible para todas las personas que transiten el casco histórico de la villa.

Imagen 5: El plan COCEMFE para la Villa de Comillas



Fuente: <https://www.cocemfecantabria.org/wp-content/uploads/2019/05/portada-estudio-accesibilidad-comillas.jpg>

El proyecto presentado se realiza en dos partes:

- En la primera un grupo de personas en sillas de ruedas, han transitado la Villa, exponiendo las dificultades a las que se enfrentan tanto como las barreras arquitectónicas y como las urbanísticas.
- En la segunda parte consiste en mejorar aquellas zonas que no se pueden transitar con facilidad, propuestas como, poner un ascensor semienterrado para salvar el desnivel que hay entre ciertas calles o transformar las calles en espacios de plataforma de uso mixto con preferencia peatonal y restringidas al tráfico.

⁸ AMICA - Es una iniciativa social cuya misión es descubrir las capacidades que hay en cada persona,

⁹ AMPROS- Asociación Cántabra En Favor de las Personas Con Discapacidad Intelectual

¹⁰ CERMI- El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad

7. EL TURISMO INCLUSIVO Y LA CIUDAD DE SANTANDER

La ciudad de Santander, es una ciudad tanto moderna como antigua. Es un destino donde un turista tiene para elegir, playa y el deporte, la parte cultural de la ciudad y las compras, o simplemente disfrutar de la gastronomía, los paisajes y las actividades culturales que ofrece la ciudad.

A parte del premio recibido en el año 2012 por ser una ciudad accesible, en Abril de 2019, la Fundación Telefónica ha reconocido a Santander como ciudad 'mapcesible'¹¹, un premio otorgado por el trabajo que ha desarrollado el Ayuntamiento para mejorar la accesibilidad en la ciudad.

Imagen 6: La aplicación Mapcesible



Fuente: <https://www.tododisca.com/wp-content/uploads/2018/11/MAPCESIBLE.jpg>

Santander tiene el privilegio de ser un destino accesible, que ofrece a las personas con discapacidad, con movilidad reducida o para el público en general, la posibilidad de conocer la ciudad sin barreras. Entre las ventajas que uno puede encontrar son:

- En el transporte donde hay autobuses y taxis adaptados, semáforos con dispositivos para personas con discapacidad visual
- En las playas y en los parques y jardines, hay servicio de baño adaptado y rampas para poder acceder
- En la ciudad hay intérprete de signos municipal a disposición del viajero, y sistemas de información turística con elementos innovadores como audiosignoguías.

¹¹ Mapcesible- una aplicación de móvil donde cualquier persona pueda puntuar la accesibilidad de los lugares y edificios públicos, los comercios, los restaurantes o los hoteles.

Santander es una ciudad Smart City, un programa con más de 20.000 sensores desplegados en la actualidad, Santander camina hacia un nuevo modelo de ciudad en la que la innovación es uno de los principales ejes de desarrollo. Todo ello facilita y mejora los servicios.

El transporte

La ciudad de Santander cuenta tanto con autobuses urbanos como compañías de taxi. La compañía de autobuses TUS¹² cuenta con 60 paradas. La red de transporte santanderina cuenta actualmente con 21 líneas diurnas y 3 líneas nocturnas y servicio especial para personas con movilidad reducida, que recorren toda la ciudad, uniendo la periferia con el centro. Todos los autobuses están dotados con rampas y espacio espacial para las sillas de bebé y para las personas que utilizan una silla de rueda. Aparte de la rampa, los botones de stop, están inscripciones con el menú braille.

En cuanto a las empresas de taxi, según el portal del ayuntamiento de Santander hay dos compañías que prestan los servicios de transporte en la ciudad:

- Radio-taxi: es una empresa que funciona tanto dentro de Santander como a las afueras. Tiene una flota de 200 vehículos, divididos en 3 categorías, de las cuales una de ellas Euro-Taxi, son adaptados para las personas en sillas de rueda.
- Tele-taxi: es una empresa que cuenta con 32 vehículos en Santander, Camargo, Bezana y Astillero. Para dar servicios a todo el tipo de clientes, en su flota cuenta también con 9 vehículos adaptados para personas con movilidad reducida.

A parte de lo más enumerado arriba, la ciudad de Santander cuenta con:

- El autobús turístico: los autobuses turísticos tienen capacidad para una silla de ruedas que se encuentra en la parte baja y una rampa auxiliar para subir y bajar del autobús.
- Santander Bahía Tours: realiza viajes turísticos culturales con la salida del Dique de Gamazo. La embarcación dispone de dos plantas y una de ellas es accesible para personas con movilidad reducida, carritos de bebé.
- Los Reginas: realiza viajes turísticos culturales con la salida del Embarcadero, dispone de embarcaciones accesibles.
- El Magdaleno: un pequeño trenecito que recorre la Península de la Magdalena, un medio de transporte accesible y eficaz para las personas con movilidad reducida, personas mayores y para todos los turistas.

¹² TUS- Transportes Urbanos de Santander

La accesibilidad dentro de la ciudad

Las escaleras y las rampas mecánicas: a través del programa Europeo EDUSI¹³, el Ayuntamiento de Santander está modernizando la ciudad, facilitando así la vida de los ciudadanos.

Imagen 7: Escaleras mecánicas Santander



Fuente: <http://loqueseveyoye.blogspot.com/2013/01/escaleras-mecanicas-calle-vargas.html>

El Funicular de Rio de la Pila: Tiene una capacidad para 20 personas y se utiliza para unir dos calles. De esta manera facilita el transporte de las personas. También está utilizado por los turistas, pero con fines turísticos ya que ofrece una vista panorámica de la bahía.

Imagen 8: Funicular Rio de la Pila



Fuente: <https://itm.com.es/planes/funicular/18.html>

¹³ EDUSI -Estrategias de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado

Playas y parques

Los parques infantiles con áreas de juegos accesibles:

- los Jardines de Pereda, el Parque de las Llamas, el Parque de Mataleñas cuentan con bancos, zonas de sombra, columpios así como pavimento antideslizante en parte del parque, aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida y baños.

Las playas de Santander cuentan con servicios de accesibilidad:

- Los Peligros, la Playa del Camello, la Primera Playa de El Sardinero, la Segunda Playa de El Sardinero cada una de las playas dispone de aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida, rampa y silla anfibia para el baño, baño y vestuario adaptados, rampa, zona de sombra

La parte cultural de Santander

El Anillo Cultural: cuenta con 7 espacios culturales (Centro de Interpretación de la Historia de la Ciudad; Centro Arqueológico de la Muralla Medieval; Museo de Prehistoria y Arqueología de Cantabria (MUPAC); Centro Botín; Refugio antiaéreo de la Guerra Civil) de los cuales dos (el Centro asociado del Reina Sofía y Centro de Interpretación de los antiguos Muelles) el tienen prevista su apertura dentro de poco tiempo y una ruta que se realiza por la ciudad , la Ruta del Incendio de Santander, donde se puede observar la zona afectada por el incendio del año 1941. Cada uno de estos centros cuenta con códigos QR con Audiosignoguías, el Museo de Prehistoria tiene una entrada accesible y baño adaptado y el Centro de Interpretación de la Muralla Medieval posee un acceso accesible e información accesible para personas ciegas y sordas.

Otros centros culturales que se pueden visitar y son accesibles para todo el mundo, independientemente de sus capacidades son : La Península y el Palacio de la Magdalena, el Museo Marítimo del Cantábrico, la Catedral y la Iglesia del Cristo, el Centro de arte del Faro de Cabo Mayor, el Museo de Deporte, el de agua y el de los bomberos. Todo lo enumerado arriba tiene entradas de fácil acceso, aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida y baño adaptado.

8. BENEFICIOS

Para valorar cuál es el impacto que tiene el turismo inclusivo en un destino turístico, tenemos que analizar los beneficios que puede aportar: beneficios económicos, fidelización, beneficios sociales, mejoras en la calidad del destino, la reducción de la estacionalidad. Estos beneficios no son solo para las personas que van de viaje a un destino, sino también para la población local y para el mercado turístico, que tendrán más beneficios económicos.

El turismo genera oportunidades económicas en su entorno ya que este demanda aprovisionamiento de productos y servicios. En España, por ejemplo, debe gran parte de su riqueza al turismo, ya que supone casi un 11 % del PIB. A parte de esto, genera muy buenas oportunidades de negocio contribuyendo a la economía local, reduciendo así la pobreza en regiones con bajos niveles de desarrollo. Por ejemplo en muchas zonas rurales, el turismo es una actividad que genera nuevas oportunidades frente a sectores tradicionales como la agricultura, ofreciendo una salida laboral a los colectivos más desfavorecidos. Según la Directora Fundación Ashoka, Antonella Broglia, hay que *"hay que entrar en contacto con las comunidades locales, que las organizaciones no gubernamental (ONG) conocen bien, y crear alianzas con gobiernos y empresas para que el turismo en esas comunidades sea medio de emancipación humana y económica."*

Según OMT, *"la mayoría de empresas que ofrecen servicios turísticos (alojamiento, restauración, actividades) son pequeñas y medianas empresas (PyMEs) y micro, pequeñas y medianas empresas (MPyMEs)".* En los países de desarrollo PyMEs generan el 66% del empleo. Las estimaciones del Banco Mundial afirman que, en los próximos años, las PyMEs serán responsables de cuatro de cada cinco nuevos empleos, especialmente en Asia y el África Subsahariana.

A parte de la OMT, la Unión Europea, a través de la Estrategia 2020, ha elaborado para la década 2010-2020 un plan donde ha fijado 5 objetivos, que los cuales 3 tiene una relación con el turismo. Estos 3 objetivos son:

- *"Empleo. El 75 % de la población de entre 20 y 64 años deberá tener empleo*
- *Cambio climático y sostenibilidad energética. Reducir en un 20 % (o un 30% si se dan las condiciones) las emisiones de gases de efecto invernadero, aumentar en un 20 % las energías renovables, y aumentar en un 20% la eficiencia energética*
- *Lucha contra la pobreza y la exclusión social. Reducir al menos en 20 millones el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social."*

Igualdad en el trabajo

Las mujeres y los jóvenes representan la mayor parte de los trabajadores. Solo las mujeres, ocupan el 48,6% de los puestos de alojamiento y restauración, de las cuales el 36,8% de los puestos profesionales están ocupados por mujeres. (OMT)

La reducción de la estacionalidad

En el sector turístico se aumentaría el volumen de clientes (si hablamos de una persona con discapacidad, esta va a venir acompañada de alguien y van a gastar el doble), también se reduce la estacionalidad, lo que llevaría a más puestos de trabajo a lo largo del año.

Si tomamos como referencia las estadísticas sobre las pernoctaciones y los viajeros que pasaron sus vacaciones en la comunidad de Cantabria o en Santander, podemos observar que desde mayo hasta septiembre el turismo está más elevado, pero en la temporada baja, vuelve a bajar. Si se aprovecharía los recursos turísticos que ofrecen tanto la comunidad como la ciudad, teniendo en cuenta los lugares accesibles, los números de los viajeros incrementarían.

Tabla 1: Viajeros y pernoctaciones 2018

	Cantabria	Santander	Cantabria	Santander
AÑO 2018	Viajeros	Viajeros	Pernoctaciones	Pernoctaciones
Enero	42.395	23.445	74.123	41.620
Febrero	46.300	24.478	84.302	41.460
Marzo	83.253	39.421	169.730	78.081
Abril	101.507	44.074	204.881	84.068
Mayo	112.006	50.237	228.173	99.077
Junio	129.685	52.702	282.827	105.361
Julio	179.318	56.112	448.822	129.625
Agosto	215.836	58.762	569.442	152.971
Septiembre	153.441	53.294	353.099	109.592
Octubre	105.991	47.135	242.971	94.897
Noviembre	65.112	28.254	142.864	56.372
Diciembre	54.777	28.976	108.872	56.452

Fuente: <https://www.icane.es/data/travelers-overnight-stays-average-stays-occupancy-establishment-places-categories-areas#timeseries>

El turismo es una gran industria global y un sector estratégico para países de todo el mundo. Aparte de ser una gran industria, este sector crea el mayor número de puestos de trabajo cualificados y no cualificados. El turismo genera 119 millones de empleos directos y 313 millones de empleos indirectos. En 2027 el total de empleos directos e indirectos asociados al turismo será de 381,7 millones, uno de cada nueve.

Según la Fundación Adecco¹⁴, solo a nivel nacional hay unas 3.350.000 de turistas que dejan de viajar por la ausencia de accesibilidad. Este número afecta también a los puestos de trabajo, ya que más de 100.000 empleos principalmente en servicios de transporte, alojamiento, restauración, comidas, bebidas y Nuevas Tecnologías, se pierden en temporada baja.

Tabla 2: Mercado potencial turismo accesible

Mercado potencial turismo accesible		
No viajan (56%)	3.342.226	5.968.261
Si viajan (44%)	2.626.035	
Personas con necesidades de accesibilidad y capacidad física y económica para viajar	3.410.435	5.968.261
Acompañantes	2.557.826	

Fuente: <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2018/07/1-4.jpg>

Tabla 3: Número de turistas y los empleos generados

Turistas españoles (21%)	22,4 millones	609.000 empleos
Turistas extranjeros (79%)	81,8 millones	2.291.000 empleos
TOTAL	104 millones	2.900.000 empleos
Turistas que no viajan	3,5 millones	104.806 empleos potenciales

Fuente: Fundación Adecco a partir de los datos del SEPE

El arquitecto-director, Enrique Rovira- Beleta¹⁵, comenta que: *"la accesibilidad es un gran negocio turístico que no se está aprovechando. Muchas personas con discapacidades permanentes o temporales viajarían más si hubiera entornos y establecimientos turísticos con Accesibilidad Universal y, además, lo harían acompañados de su familia y/o amigos, lo que multiplicaría los beneficios económicos de las empresas turísticas y aumentaría la competitividad del país"*

¹⁴ Fundación Adecco- Constituida en julio de 1999, es fruto de la Responsabilidad Social Corporativa que asume el Grupo Adecco como líder mundial en la gestión de los Recursos humanos.

¹⁵ ROVIRA-BELETA- el dueño de la empresa Rovira-Beleta Accesibilidad

Los beneficios económicos

Si las empresas sabrían beneficiarse, podrían ganar el doble. Por un lado, si invierten dinero en sus establecimientos y los servicios que prestan para la mejora de la accesibilidad, ganarían más clientes, mejorarían la imagen como establecimiento, y podrían fidelizar los clientes. Por el otro lado, si en sus empresas contratan a gente con diferentes discapacidades, ellos reciben incentivos.

La fundación ONCE¹⁶ e Inserta Empleos, apuestan por un mercado inclusivo, donde las personas con discapacidad se puedan integrar en el mercado laboral. Para que las empresas contraten a personas con ciertas discapacidades, dependiendo de la comunidad, reciben incentivos por los contratos que hacen. Estos incentivos se dan en función del grado de discapacidad y del tamaño de las empresas.

Según la fundación ONCE, *"entre las personas con discapacidad hay una tasa de paro del 29% y una tasa de actividad del 35% entre las personas con discapacidad en España, lo que significa que se deben derribar las barreras que impiden la igualdad de oportunidades en el acceso al mercado laboral y que las personas con discapacidad puedan construir un proyecto de vida autónomo."* (Guía Incentivos, julio 2018)

A nivel estatal, el Real Decreto 1451/1983 y la Ley 43/2006, establecen una serie de incentivos a la contratación laboral indefinida de personas con discapacidad. En la Comunidad de Cantabria para los tipos de incentivos, hay que tener de referencia las normativas:

- Decreto 33/2008, de 3 de abril por el que se regula el procedimiento de concesión directa de subvenciones destinadas al fomento del empleo de las personas con discapacidad.
- Decreto 51/2014, de 18 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 33/2008, de 3 de abril.

¹⁶ ONCE-La Organización Nacional de Ciegos Españoles es una corporación que tiene el propósito fundamental de mejorar la calidad de vida de las personas ciegas, personas con resto visual y personas con discapacidad de toda España.

Tabla 4: Incentivos para las contrataciones indefinidas

Tipos de incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación indefinida • Transformación en indefinido • Contratos temporales • Adaptación al puesto
Incentivos por contratación indefinida y transformación en indefinido	<ul style="list-style-type: none"> • Por contrato indefinido: 3.907€ • Transformación en indefinido: 3.907€
Adaptación al puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Hasta 901,52€

Fuente: Guía Incentivos, julio 2018

Mejora la imagen del destino

El turismo inclusivo mejora la imagen de los destinos más accesibles. De esta manera, se convierten en lugares referentes de la igualdad de derechos y condiciones de todas las personas. Esto puede hacer que estos destinos turísticos sean más visitados.

Según la OMT, un destino turístico se ha enfocado en mejorar en función de la demanda que estaba recibiendo y de la capacidad que este tenía para atender, como puede ser:

- personas con capacidades diferentes, para lo que se desarrollan planes integrales de accesibilidad en los destinos
- colectivo lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), desplegando acciones de sensibilización y desarrollo de oferta
- colectivos vulnerables por razones socioeconómicas, que se benefician de programas de turismo social.

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Conclusiones

Todos los actores que están implicados en analizar, informar y desarrollar el turismo inclusivo están de acuerdo que este tipo de turismo es el que se dirige a todas las personas sin excepción. A parte de la accesibilidad, el Turismo Inclusivo, también está compuesto del Turismo Social y del Turismo Sostenible. Como cada año los turistas buscan más destinos accesibles y sostenibles, tanto la OMT como diferentes asociaciones públicas o privadas, buscan implantar nuevos proyectos, que ayuden y den la información necesaria para que los gobiernos, las empresas y los residentes, sepan a traer este tipo de turismo.

Según la Responsable del Proyecto Inclusive Tourism en Amica, Irene de Los Ríos, hay que tener en cuenta dos aspectos fundamentales:

- *"El primero de ellos es que el acceso a los recursos comunitarios y disfrutar del ocio, tiempo libre y la cultura son derechos universalmente reconocidos y sin embargo, hoy en día existen muchas personas que no llegan a ejercer esos derechos por las barreras que se encuentran.*
- *En segundo lugar, cuando hacemos mención del turismo inclusivo y accesible y de las medidas a adoptar para hacerlo posible, parece que estamos hablando de invertir mucho dinero para crear recursos que cumplan con estos requisitos. Sin embargo, a veces con pequeñas mejoras, pequeños cambios y adaptación, con una formación específica pueden llegar a implementarse mejoras significativas que faciliten la vida de muchas personas."*

La OMT, en su Código Ético Mundial y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, intenta maximizar los beneficios para el medio ambiente, conservar y restaurar el patrimonio cultural e integrar las sociedades menos favorecidas.

Después de realizar el análisis DAFO, las debilidades que se obtiene están relacionadas con la promoción, la formación y la información, ya que muchos no conocen como tratar con este tipo de turismo. En el caso de las amenazas, la mayor es el coste, porque a los usuarios que tienen necesidades especiales, se les grava unos mayores costes, por lo que muchas personas se les hace imposible optar a dichos servicios. En cuanto a las fortalezas, se puede afirmar según la OMT, que el turismo es un derecho al que todos debemos acceder sin distinción de capacidades o necesidades. Por último, las oportunidades; es un sector turístico que cuenta, con posibilidades de crecimiento.

Según la Fundación Adecco los turistas, prefieren viajar fuera de la temporada alta y suelen gastar más dinero, ya que muchos de ellos van acompañados. Esto trae un beneficio extra para las empresas que ofrecen servicios turísticos, porque se les da la oportunidad de ganar más. Además, se logra reducir la estacionalidad y crear más empleos.

Tanto en la comunidad de Cantabria como en la ciudad de Santander, hay muchas asociaciones como por ejemplo, COCEMFE, AMPROS, CERMI, AMICA, que ayudan y dan las informaciones necesarias a todo aquel que lo pide. Además la asociación Amica, junto con varias entidades de diferentes países, han desarrollado el Proyecto Inclusive Tourism, un proyecto en el cual se quiere dar oportunidades de empleo a las personas con discapacidad. La responsable de este proyecto, Irene de los Ríos, cuenta que el programa se dirige fundamentalmente a: *"las personas con discapacidad, con el fin de mejorar su acceso al mercado laboral, a través del desarrollo de competencias básicas laborales (Soft skills), así como en las habilidades operativas básicas para distintos puestos de trabajo vinculados con el sector del turismo inclusivo, a los formadores laborales con el objetivo de ampliar sus competencias profesionales a través de la adquisición de una serie de pautas y estrategias de apoyo y por ultimo a los empresarios del ámbito turístico."*

Además, podemos concluir después del análisis de las ciudades que tiene reconocimientos de ser los mejores destinos accesibles, que Santander es una de las ciudades que en el año 2012, ha quedado finalista para el premio Ciudad Accesible.

Según las personas entrevistadas, en cuáles son sus opiniones acerca del estado actual del Turismo Inclusivo en Cantabria y en la ciudad de Santander, estos creen que:

- La señora Irene de los Ríos: *"Cantabria es una comunidad que cuenta con una población bastante sensibilizada a nivel social y parte de este hecho es que dentro de nuestro territorio existen diferentes organismos público y privados (entidades del ámbito de la discapacidad) muy proactivas y que se encargan de trabajar mano a mano con los responsables públicos para mejorar aquellas situaciones, servicios o recursos que con cumplen con el ideal de "Diseño para todos. Los Ayuntamientos están saliendo de la zona de confort para dar potenciar el turismo accesible e inclusivo, sobre todo en lo referido a la captación de clientes potenciales pero también a dar oportunidades de empleo a las personas con discapacidad."*
- El señor Jesús Tortosa de Valle , el director de la Cámara de Comercio, cree que: *"tanto la comunidad como en la ciudad de Santander, se hacen cosas acerca de la accesibilidad, pero no lo suficiente hay que invertir más dinero y concienciar a todo el mundo"*

9.2. RECOMENDACIONES

Después de analizar el Turismo Inclusivo y recabar las opiniones plasmadas, se podrían realizar las siguientes propuestas:

- Sería conveniente hacer más promoción turística sobre este tipo de turismo en la Comunidad de Cantabria y la ciudad de Santander; y no solo a nivel nacional, también a nivel internacional, en formatos podrían contener sólo información sobre los destinos y recursos accesibles en varios idiomas incluido el braille.
- Fomentar el uso de las Redes Sociales y de los portales que dan información sobre recursos y servicios accesibles, para que se pueda valorar el destino y compartir las experiencias.
- Ampliar la formación /difusión en materia de accesibilidad y sostenibilidad a los agentes implicados (funcionarios, empleados turísticos, empresarios....) para que sean capaces de reconocer las oportunidades que en este nicho de mercado puedan encontrar.
- Integrar a las personas con distintas capacidades en el mundo laboral, dándoles oportunidad en el empleo.

Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

10. ÍNDICE DE IMÁGENES, GRÁFICOS Y TABLAS

Grafico 1: Beneficiarios de la accesibilidad en el turismo.....	7
Grafico2: Esquema de configuración del Turismo para Todos.....	11
Imagen 1: Los objetivos de desarrollo sostenible	12
Imagen 2: Buceo accesible	16
Imagen 3: Cueva de Soplao.....	19
Imagen 4: Pasarelas Monumento Natural Secuoyas	19
Imagen 5: El plan COCEMFE para la Villa de Comillas.....	20
Imagen 6: La aplicación Mapcesible.....	21
Imagen 7: Escaleras mecánicas Santander	23
Imagen 8: Funicular Río de la Pila	23
Tabla 1: Viajeros y pernoctaciones 2018.....	26
Tabla 2: Mercado potencial turismo accesible.....	27
Tabla 3: Número de turistas y los empleos generados.....	27
Tabla 4: Incentivos para las contrataciones indefinidas	29

Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA

11. ANEXOS NUMERDOS

11.1. Anexo I. Entrevista a Jesús Tortosa de Valle

Director de la Cámara de Comercio de Cantabria



Fecha: 9/08/2019

- 1. ¿Cómo definiría usted el turismo inclusivo?**
- 2. ¿Cuál son los principales retos ante este tipo de turismo?**
- 3. ¿Cuál son las oportunidades y los beneficios que puede traer a un destino?**
- 4. ¿Cuánta importancia cree usted que dan las empresas a este tipo de turismo?**
- 5. ¿Por qué cree que el sector empresarial se debería comprometer a fomentar el turismo inclusivo?**
- 6. ¿Cómo podría usted ayudar a las empresas a integrar en sus plantillas personas menos favorables o con alguna discapacidad?**
- 7. ¿Cuál cree usted que es el estado actual en Cantabria acerca del turismo inclusivo? ¿Pero en la ciudad de Santander?**
- 8. ¿Cuál son los municipios de Cantabria, que más se han preocupado por incorporar información con rutas accesibles o servicios accesibles?**
- 9. ¿Tienen algún sondeo realizado para saber qué empresas turísticas son accesible o tienen entre sus empleados personas menos favorables o con alguna discapacidad en Cantabria?**

11.2. Anexo II. Entrevista a Irene de los Ríos

Responsable del Proyecto Inclusive Tourism en Amica



Fecha: 20/08/2019

- 1. ¿Cómo definiría usted el turismo inclusivo?**
- 2. ¿Cuál son los objetivos del proyecto Inclusive Tourism?**
- 3. ¿Cuál es la importancia del empleo para las personas con discapacidad?**
- 4. ¿A través de qué medios se daría a conocer el potencial que tiene el turismo inclusivo, ya que muchas personas no viajan a un sitio por falta de información?**
- 5. ¿Las empresas del sector turístico están dispuestas a apostar por el turismo inclusivo, por un lado ofreciendo el servicio y por el otro poniendo a disposición los puestos de trabajo?**
- 6. ¿Cuál serían las principales debilidades del turismo inclusivo, sobre todo en Cantabria?**
- 7. ¿Cuál cree usted que es el estado actual en Cantabria acerca del turismo inclusivo?**
- 8. ¿Cuál son los municipios de Cantabria, que más se han preocupado por incorporar información con rutas accesibles o servicios accesibles?**
- 9. ¿Cómo piensa usted que se podría concienciar al resto de las personas sobre este tipo de turismo y como saber reaccionar si está atendido por una persona con discapacidad (sabiendo que muchas veces, por ejemplo, un turista en un hotel, restaurante, etc. no tiene mucha paciencia)?**
- 10. ¿Tienen algún sondeo realizado para saber qué empresas turísticas son accesible o tienen entre sus empleados personas menos favorables o con alguna discapacidad en Cantabria?**

12. REFERENCIAS

12.1. BIBLIOGRAFÍA

FUNDACIÓN ONCE E INSERTA 2018, *Guía de incentivos a la contratación de personas con discapacidad Julio 2018*

Martínez Pedrós, D.; Gutiérrez Artemio, M. 2005. *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 9788479787127

12.2. ENTREVISTAS

JESÚS TORTOSA DE VALLE. 09 de agosto 2019. Director de la Cámara de Comercio de Cantabria. Entrevista en persona realizada por Eveline Manolachi.

IRENE DE LOS RÍOS. 20 de agosto 2019. Responsable del Proyecto Inclusive Tourism en Amica. Entrevista por correo electrónico realizada por Eveline Manolachi.

12.3. WEBGRAFÍA

ANILLO CULTURAL 2019, *Centros culturales* (en línea). [Consulta: 7 agosto 2019]. Disponible en: <https://anillocultural.com/>

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER 2019, *Santander Smart City (ciudad inteligente)* (en línea). [Consulta: 14 agosto 2019]. Disponible en: <https://santander.es/servicios-ciudadano/areas-tematicas/innovacion/santander-smart-city-%28ciudad-inteligente%29>

COCEMFE CANTABRIA 2019, *COCEMFE Cantabria presenta las conclusiones de un estudio para transformar Comillas en un Villa accesible a todas las personas*. (en línea). [Consulta: 14 junio 2019]. Disponible en: <https://www.cocemfecantabria.org/cocemfe-cantabria-presenta-las-conclusiones-de-un-estudio-para-transformar-comillas-en-un-villa-accesible-a-todas-las-personas/>

COCEMFECV 2017, *TURISMO ACCESIBLE E INCLUSIVO* (en línea). [Consulta: 14 junio 2019]. Disponible en: <https://cocemfecv.org/turismo-accesible/>

CUEVA EL SOPLAO CANTABRIA, *Visita turística accesible 2019* (en línea). [Consulta: 7 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.elsoplao.es/es/visita-turistica-accesible-100>

DIVING PLANET 2019, *Fundación sin límites* [Consulta: 24 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.divingplanet.org/es/ecoturismo-personas-con-discapacidad.html>

EPCANTABRIA, 1 de abril de 2019. *Fundación Telefónica reconoce la accesibilidad de Santander y despliega la app 'Mapcesible'*. EUROPA PREES (en línea). [Consulta: 5 junio 2019]. Disponible en: <https://www.europapress.es/cantabria/noticia-fundacion-telefonica-reconoce-accesibilidad-santander-despliega-app-mapcesible-20190401133825.html>

ERNEST CAÑADA, 11 de enero 2018 *¿Qué es el turismo inclusivo?*, El País (en línea). [Consulta: 5 junio 2019]. Disponible en: https://elpais.com/elpais/2018/01/10/alterconsumismo/1515623722_475992.html

FUNDACIÓN TELEFÓNICA, 13 diciembre 2018. *Las diez ciudades más accesibles de España* (en línea). [Consulta: 7 junio 2019]. Disponible en: <https://www.fundaciontelefonica.com/2018/12/18/top-10-ciudades-accesibles-de-espana/>

GOBIERNO DE CANTABRIA 1996. *LEY 3/1996. DE 24 DE SEPTIEMBRE, SOBRE ACCESIBILIDAD Y SUPRESIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS, URBANÍSTICAS Y DE LA COMUNICACIÓN*. Boletín Oficial de Cantabria, de 2 de octubre de 1996 (en línea). [Consulta: 01 agosto 2019]. Disponible en: <http://www.serviciosocialescantabria.org/uploads/normativa/Ley%203-1996%20Accesibilidad%20Cantabria.pdf>

GONZALO GIL, 31 junio de 2018, *La apuesta por el turismo accesible nacional podría generar más de 100.000 nuevos empleos al año*, Fundación Adecco (en línea). [Consulta: 12 junio 2019]. Disponible en: <https://fundacionadecco.org/la-apuesta-turismo-accesible-nacional-podria-generar-mas-100-000-nuevos-empleos-al-ano/>

HOSTELTUR, 16 de enero 2019, *España cerró 2018 con 82,6 millones de turistas extranjeros, un 0,9% más* (en línea). [Consulta: 8 junio 2019]. Disponible en: https://www.hosteltur.com/126215_espana-cerro-2018-con-826-millones-de-turistas-extranjeros-un-09-mas.html

HOSTELTUR, 28 abril de 2019, *Una ciudad española entre las cinco más accesibles de Europa en 2019* (en línea). [Consulta: 8 junio 2019]. Disponible en: https://www.hosteltur.com/128396_las-cinco-ciudades-mas-accesibles-de-europa-en-2019-una-espanola.html

INCLUSIVE TOURISM 2019, Programa *Erasmus + de la Unión Europea* (en línea). [Consulta: 20 agosto 2018]. Disponible en: <https://www.inclusivetourismproject.com/es/proyecto/>

INSTITUTO CÁNTABRO DE ESTADÍSTICA 2019. *Encuesta de ocupación hotelera en 2018* (en línea). [Consulta: 9 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.icane.es/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA 2019. 1 de febrero de 2019, *Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR)* (en línea). [Consulta: 9 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.ine.es/daco/daco42/egatur/egatur1218.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA 2019, 1 de febrero de 2019. *Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR)* (en línea). [Consulta: 9 agosto 2019]. Disponible en: <http://www.ine.es/daco/daco42/frontur/frontur1218.pdf>

MARIA EUGENIA COPPOLA, ,7 abril de 2017, *Turismo accesible: beneficioso para viajeros, empresas y regiones*. TREKK SOFT (en línea). [Consulta: 25 junio 2019]. Disponible en: <https://www.trekksoft.com/es/blog/turismo-accesible-oportunidad-empresa-tours-actividades>

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDADES 2019, *Europa 2020* (en línea). [Consulta: 7 junio 2019]. Disponible en: <http://www.ciencia.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.26172fcf4eb029fa6ec7da6901432ea0/?vgnextoid=9fa3cd8da41c1410VgnVCM1000001d04140aRCRD#targetText=Europa%202020%20es%20la%20estrategia,m%C3%A1s%20inteligente%2C%20sostenible%20e%20integrador.>

MUSEO NACIONAL Y CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ALTAMIRA 2019, *Visita accesible*, (en línea). [Consulta: 7 agosto 2019]. Disponible en: <http://www.culturaydeporte.gob.es/mnaltamira/visita/accesibilidad.html>

NACIONES UNIDAS, *Objetivos de desarrollo sostenible* (en línea). [Consulta: 20 junio 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2015a, *Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes* (en línea). [Consulta: 20 junio 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2015b, *Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo* (en línea). [Consulta: 20 junio 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2015c, *Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos* (en línea). [Consulta: 20 junio 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2015d, *Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos* (en línea). [Consulta: 20 junio 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2015e, *Reducir la desigualdad en y entre los países* (en línea). [Consulta: 20 junio 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, *2011 Informe Mundial la Discapacidad* (en línea). [Consulta: 5 junio 2019]. Disponible en: https://www.equalitasvitae.com/es/guia/turismo_adaptado.php?local=Bahia_tours_santander

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO, *Código Ético Mundial para el Turismo* (en línea). [Consulta: 12 junio 2019]. Disponible en: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

ORGANIZATION INTERNATIONAL DEL TRABAJO 2016, *World Employment and Social Outlook 2016: Trends for Youth*, ILO, Geneva. (en línea). [Consulta: 5 junio 2019]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_513739.pdf

TURISMO DE CANTABRIA 2019a, *Cantabria accesible* (en línea). [Consulta: 25 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.turismodecantabria.com/disfrutala/cantabria-accesible>

TURISMO DE CANTABRIA 2019b, *Parque de la Naturaleza Cabárceno* (en línea). [Consulta: 25 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.turismodecantabria.com/disfrutala/cantabria-accesible/577-titulo>

TURISMO DE CANTABRIA 2019c, *Sendero accesible monumento natural secuoyas* (en línea). [Consulta: 25 agosto 2019]. Disponible en: <https://www.turismodecantabria.com/disfrutala/cantabria-accesible/1315-titulo>

TURISMO SANTANDER 2019a, *Moverse por Santander* (en línea). [Consulta: 25 agosto 2019]. Disponible en: <https://turismo.santander.es/prepara-viaje/moverse-por-santander/>

TURISMO SANTANDER 2019b, *Lugares accesibles* (en línea). [Consulta: 25 agosto 2019]. Disponible en: <https://turismo.santander.es/prepara-viaje/informacion-util/lugares-accesibles/>

WIKIPEDIA, *Definición Turismo* (en línea). [Consulta: 4 junio 2019]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO) 2016, *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices* (en línea). [Consulta: 4 junio 2019]. Disponible en: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/moduleieng13022017.pdf>

WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO) 2018, *Informe global sobre destinos turísticos inclusivos Modelo de aproximación y casos de éxito* (en línea). [Consulta: 4 junio 2019]. Disponible en: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/global_report_inclusive_tourism_destinations_en_web_0.pdf